

Tecnologia e use case

Alessandro Di Carlo
Sales Manager, expert.ai



Bologna, 27 marzo 2023

Expert.ai comprende il linguaggio...

Expert.ai comprende il linguaggio naturale

- Grammatica
- Sintassi
- Conoscenza di base

- **Migliaia di concetti**
- **Milioni di relazioni**
- **12 Lingue**
- **Ready from the start**
- **Customizzabile**

Expert.ai comprende il linguaggio del business

- Elabora concetti appartenenti a domini specifici
- Impara dai dati e dagli esperti di dominio
- Integra ed espande la conoscenza e il modello di business tramite strumenti intuitivi

**...e applica questa
capacità alle attività di business,
rapidamente e su larga scala**

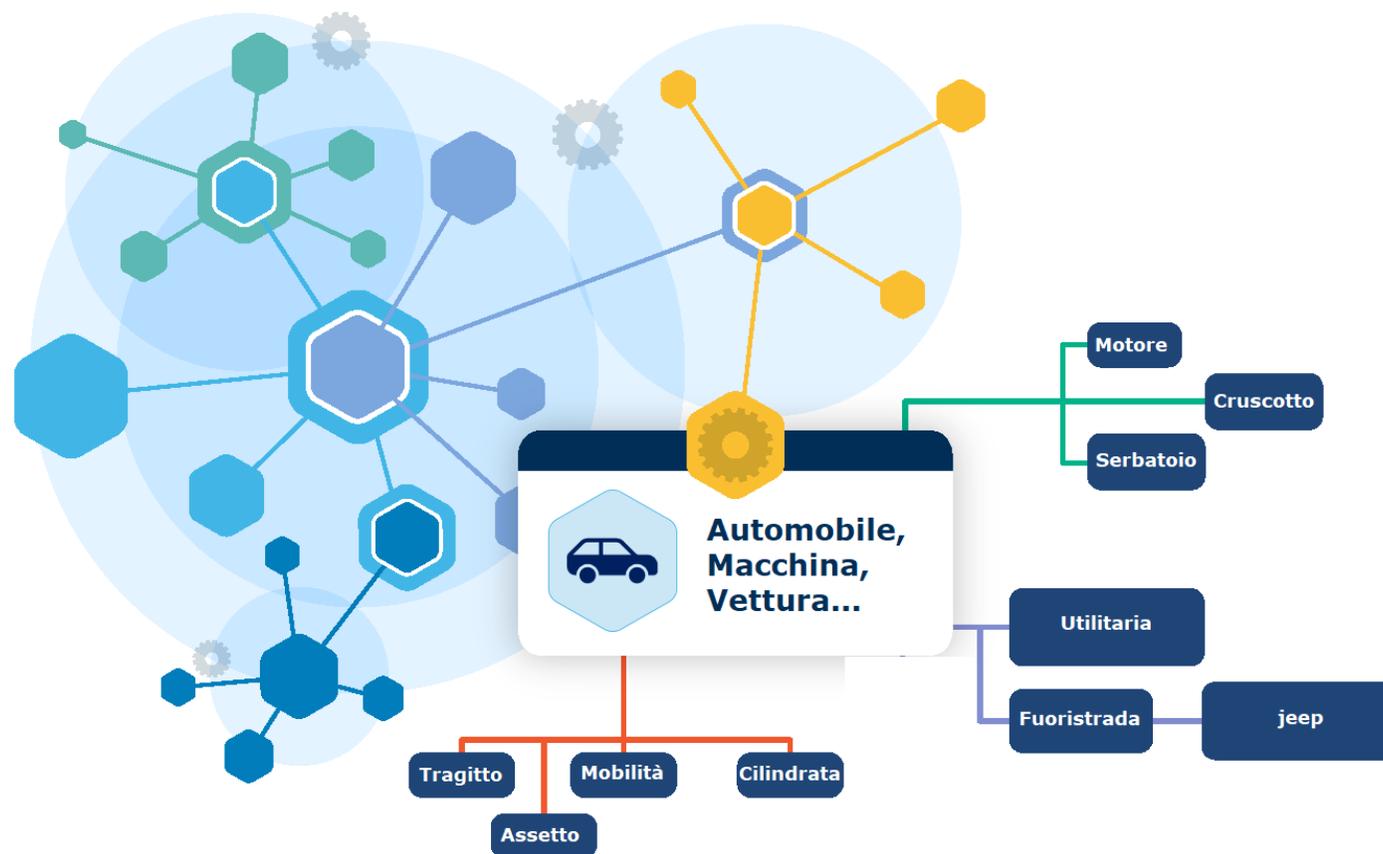
Comprende
a fondo italiano,
francese, inglese,
tedesco, spagnolo
e altre 7 lingue



Preaddestrato
con milioni di
concetti

Personalizzabile ed
estensibile con
facilità

Knowledge Graph



Natural Language Understanding

Comprendere ed interpretare qualsiasi tipo di testo

XYZ è leader nella produzione di **macchine** per il **processo** e confezionamento

Macchina

Congegno meccanico ideato per compiere un lavoro

Processo

Processo di trasformazione chimica o fisica

VS

Macchina

Complesso di più parti o elementi che formano un tutto unico sapientemente organizzato

Processo

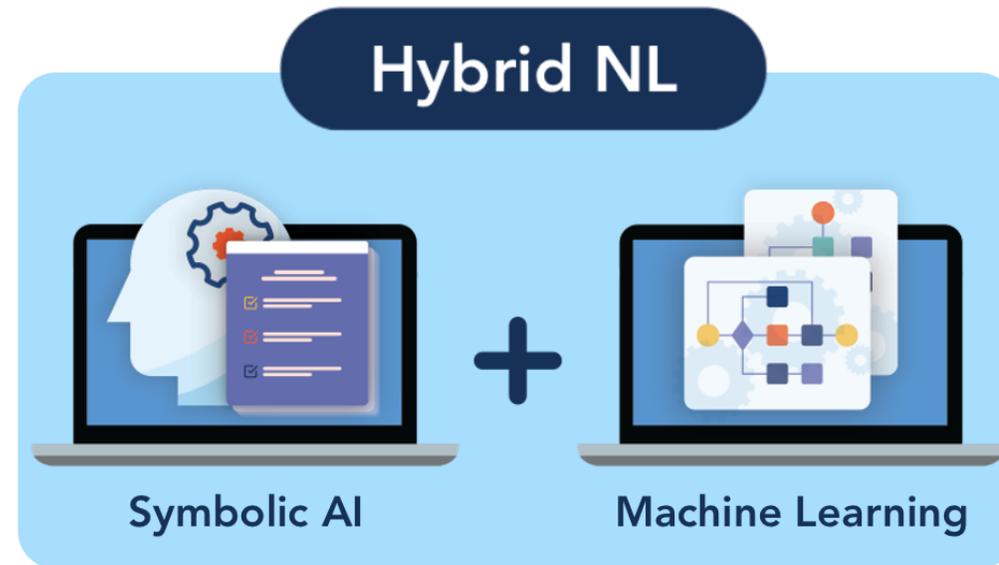
Insieme di attività attraverso la quale si giunge alla risoluzione di una controversia

La **macchina** del **processo** si mise in moto per l'imputato

"Expert.ai è la scelta ideale per le organizzazioni che desiderano sviluppare applicazioni personalizzate per la text analytics usando un approccio all'intelligenza artificiale ibrido (combinazione di approccio simbolico e tecniche di machine learning), per quelle che puntano a ottenere un modello spiegabile, accurato e "out-of-box"

The Forrester Wave:
Text Analytics Platforms, Q2 2022

FORRESTER[®]



Maggiore versatilità nell'addestramento dei modelli

Trasparenza, «spiegabilità», sostenibilità

Migliore accuratezza e rapidità dei progetti

Tolleranza alle situazioni di data scarcity/data drift

Architettura aperta - **INTEGRAZIONE**

Expert.ai Use Cases



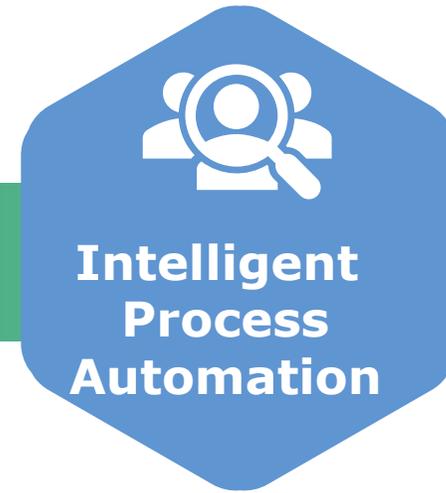
Aree di applicazione e casi d'uso



Creazione e arricchimento Knowledge Base aziendale



Miglioramento dei processi di interazione con i clienti



Automazione di processi in differenti enti aziendali



Ricerca intelligente di informazioni su Knowledge Base aziendale o fonti online

KNOWLEDGE MANAGEMENT

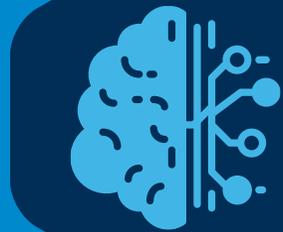


Analisi ticket assistenza e report di manutenzione

Analisi storico ticket assistenza e rapporti di manutenzione e classificazione automatica per arricchire knowledge base aziendale



KNOWLEDGE MANAGEMENT

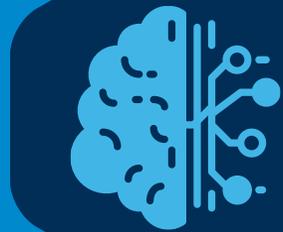


Data mining su e-mail interne

Estrazione di dati strutturati a partire dall'analisi di email ed allegati per popolare database o knowledge base

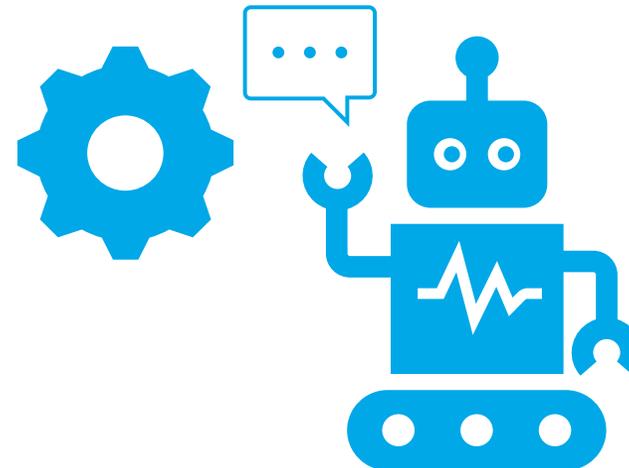


**KNOWLEDGE
MANAGEMENT**



Troubleshooting intelligente

Automazione supporto tecnico e
risposte tramite assistenti virtuali e
searchbot



**CUSTOMER
INTERACTION**



Automazione Customer Service

Chatbot, assistenti virtuali, searchbot, gestione intelligente di FAQ

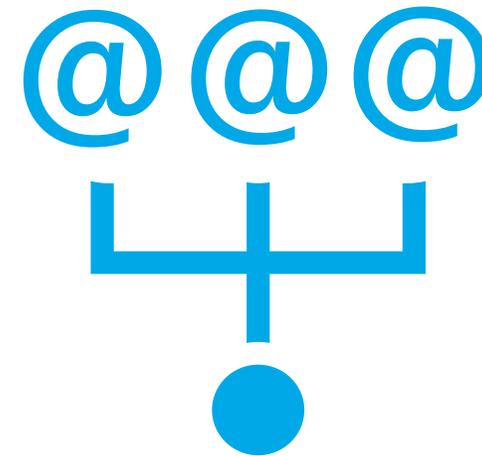


**CUSTOMER
INTERACTION**



Automazione email

Smistamento automatico email in base al loro contenuto

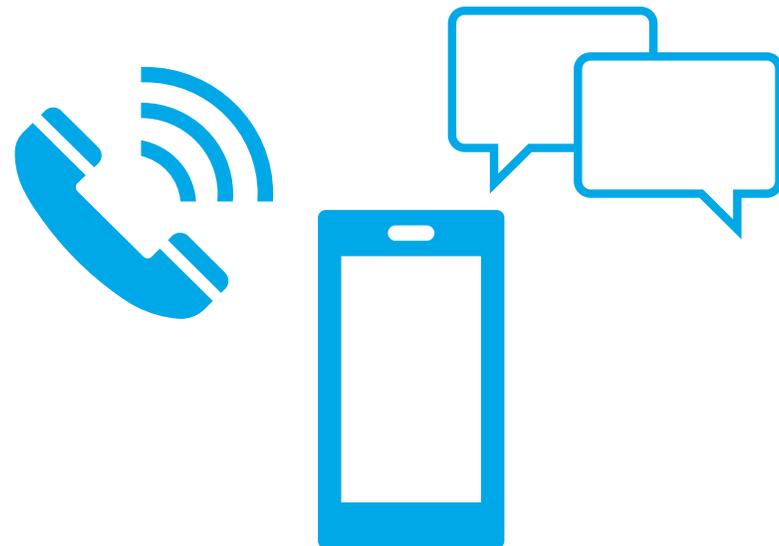


**CUSTOMER
INTERACTION**



Analisi del conversato

Trascrizione e analisi delle telefonate e delle chat del servizio assistenza



CUSTOMER INTERACTION



Voice of customer

Monitorare e analizzare i commenti su brand, prodotti e servizi espressi dai clienti e il loro livello di gradimento.



CUSTOMER INTERACTION



Customer Analytics

Acquisire e analizzare tutte le informazioni disponibili sui clienti per orientare le scelte strategiche di business e offrire una migliore customer experience.

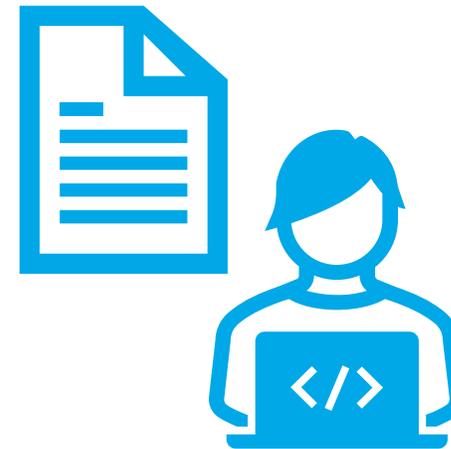


INTELLIGENT PROCESS AUTOMATION



Order Entry su ERP

Analisi e normalizzazione
descrizioni testuali contenute
negli ordinativi

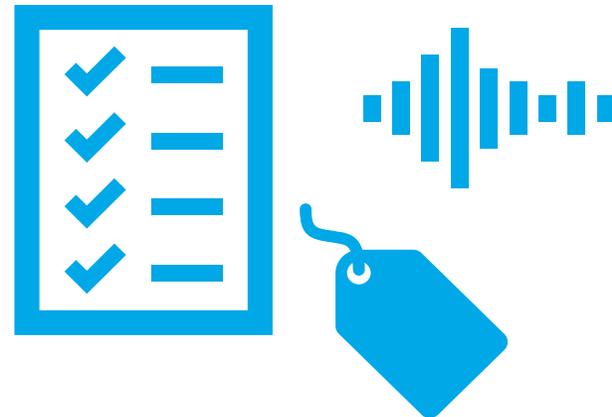


INTELLIGENT PROCESS AUTOMATION

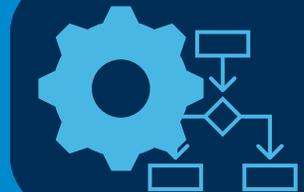


Raccolta report di manutenzione

Registrazione vocale tramite App mobile o di messaggistica (Whatsapp, Telegram...) per analisi e classificazione dei report

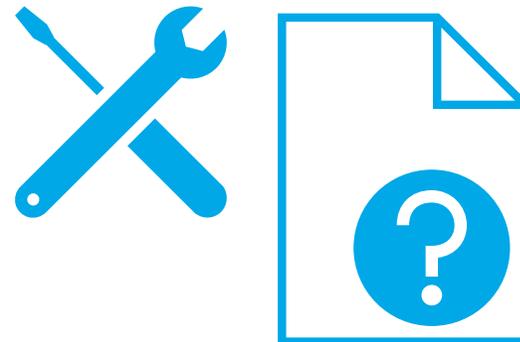


INTELLIGENT PROCESS AUTOMATION

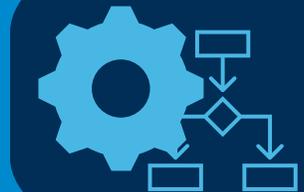


Gestione degli interventi in garanzia

Analisi e classificazione delle richieste di assistenza per individuare gli interventi nei termini di garanzia

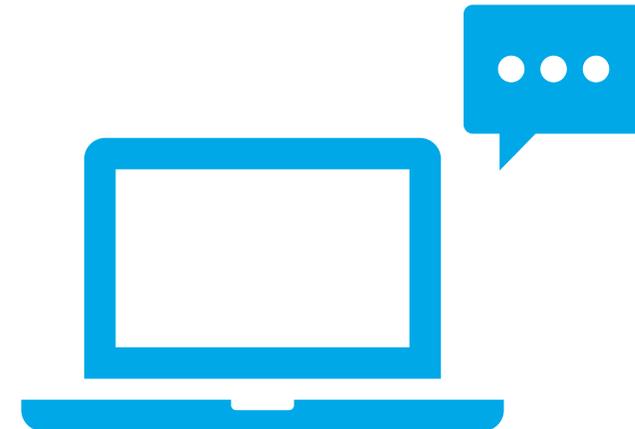


**INTELLIGENT
PROCESS
AUTOMATION**



Prodotti IoT con HMI vocale

Assistenti interattivi in linguaggio
naturale

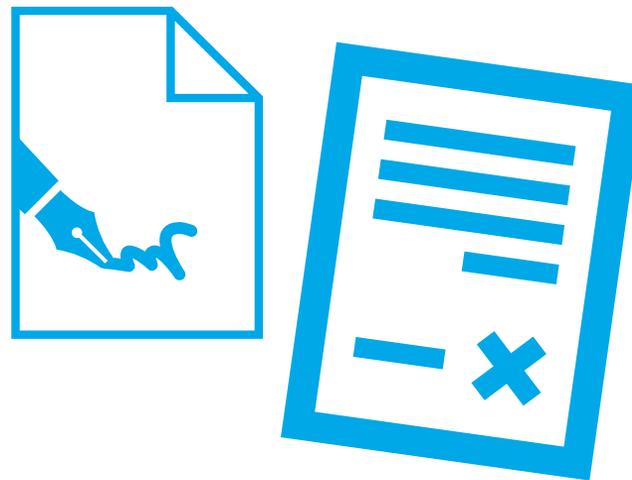


**INTELLIGENT
PROCESS
AUTOMATION**



Analisi di contratti e polizze

Lettura ed estrazione entità da contratti e polizze



**KNOWLEDGE
DISCOVERY**



Motore di ricerca semantico per cercare informazioni su tutta la knowledge aziendale

Ricerca su informazioni non strutturate contenute in ERP, PLM, PIM, manuali e documenti Pdf, Word ecc, ticket, report assistenza...
Ricerca su archivio progetti

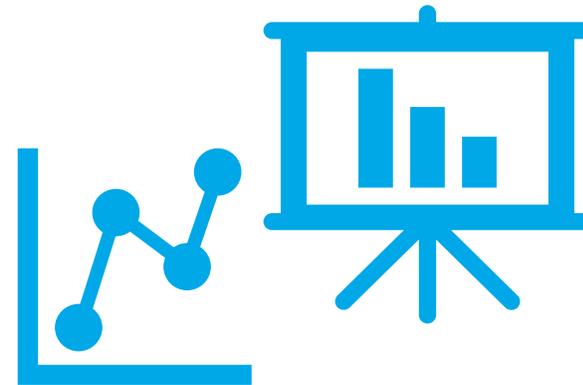


**KNOWLEDGE
DISCOVERY**



Market Intelligence

Analisi di fonti informative web per il monitoraggio automatico delle notizie relative ai mercati e ai competitor

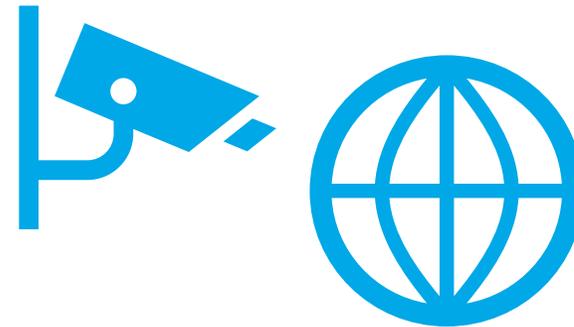


**KNOWLEDGE
DISCOVERY**



KYS (Know your Supplier)

Monitoraggio e rilevazione delle "adverse news" relative alla rete di fornitori, subforniture, distributori...

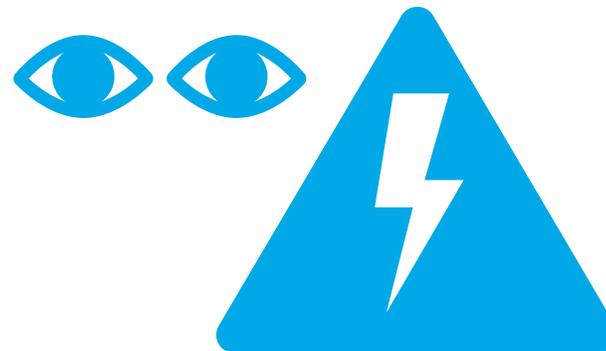


**KNOWLEDGE
DISCOVERY**



Assets Risk and Threat Analysis

Analisi di fonti informative web per il monitoraggio di rischi operativi, sicurezza aziendale, rischio paese...



Thank You

 [Linkedin.com/company/expert-ai](https://www.linkedin.com/company/expert-ai)

 [Twitter.com/expertdotai](https://twitter.com/expertdotai)

 marketing@expert.ai

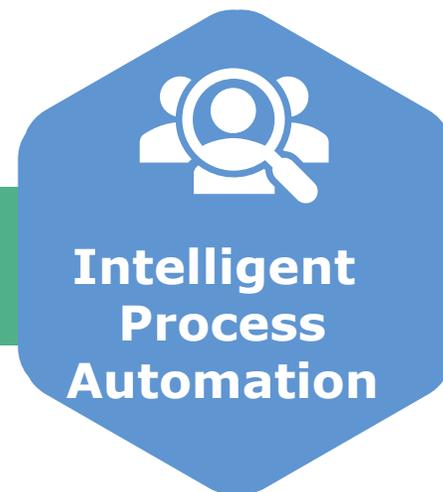
Aree di applicazione e casi d'uso



Analisi ticket assistenza
Analisi report di manutenzione
Data Mining su email interne
Troubleshooting intelligente
...



Automazione Customer Service
(Chatbot e assistenti virtuali)
Automazione email
Voice of customer
Customer Analytics
Analisi del conversato
...



Order Entry su ERP
Raccolta report manutenzione
Gestione garanzie
Interazione vocale
Analisi contratti e polizze
...



Ricerca semantica
Market Intelligence
Know your Supplier
Monitoraggio rischi
...